

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab 4 sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan di PT. Finansia Multi Finance Cabang Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persyaratan menjadi customer service di PT. Finansia Multi Finance Cabang Surabaya yaitu pendidikan minimal D3, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, berpenampilan menarik, dan sehat jasmani rohani.
2. *Customer service* di PT Finansia Multi Finance Cabang Surabaya memiliki tugas untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen, secara langsung maupun melalui telepon serta menangani komplain, mengenalkan profil perusahaan, dan memasarkan produk perusahaan. *Customer Service* juga memiliki fungsi sebagai penerima tamu, sales perusahaan dan penghubung antara perusahaan dengan konsumen. Untuk meningkatkan *service excellence* peran *customer service* sangatlah penting yakni mempertahankan konsumen lama agar tetap mejadi konsumen setia perusahaan serta berusaha untuk mendapatkan konsumen baru melalui berbagai pendekatan.
3. *Service excellence* merupakan pelayanan yang baik, cepat, cermat dan akurat sehingga dapat menyenangkan dan memuaskan konsumen dengan sebaik baiknya. PT. Finansia Multi Finance memiliki konsep *service excellence* yaitu

tata cara melayani tamu baik dalam menghadapi berbagai jenis karakter konsumen dan cara menghadapi permasalahan dengan konsumen. Kemudian etika berpenampilan dengan menciptakan kinerja yang baik dengan memperhatikan sikap sopan, berpenampilan rapi, bersih, serta enak dipandang. Konsep selanjutnya yaitu etika dalam berbicara dan bertelepon, komunikasi yang baik dengan konsumen merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan prima karena dengan komunikasi, perusahaan akan mengetahui kebutuhan konsumen, jika kebutuhan terpenuhi maka akan memberikan kepuasan bagi konsumen dan perusahaan itu sendiri.

4. Dengan memiliki konsep yang baik PT. Finansia Multi Finance mampu menerapkan *service excellence* dengan baik. Ini dapat terlihat dari keseharian karyawannya terutama *customer service* dalam melayani konsumen yaitu dengan menyambut konsumen yang datang dengan hangat, tidak lupa mengucapkan salam, memperhatikan kerapian pakaian, menguasai pengetahuan tentang produk perusahaan, bersemangat dalam bekerja, fokus dengan menjaga kontak mata dengan konsumen, serta memiliki sikap yang tenang dalam menghadapi berbagai permasalahan. Tidak hanya sikap dalam melayani secara langsung tapi melayani konsumen melalui telepon juga sangat diperhatikan yaitu tidak membiarkan telepon bordering lebih dari tiga kali, menanyakan identitas, mencatat informasi atau permintaan dari konsumen yang kemudian diulang dan disimpulkan lagi, memberi waktu untuk konfirmasi, dan terakhir mengucap salam kembali.

5. PT. Finansia Multi Finance memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan ke konsumen dengan mengadakan pelatihan. Dengan adanya pelatihan tersebut mampu menciptakan karyawan sesuai dengan konsep yang ditetapkan sehingga pelayanan akan berjalan dengan baik dan terus mengalami peningkatan guna memberikan kepuasan bagi nasabah.
6. Hambatan yang dialami oleh *customer service* di PT. Finansia Multi Finance dalam memberikan *service excellence* yaitu dalam menghadapi konsumen yang sudah tua, karna kebanyakan kurang mampu dalam memahami persyaratan dan cenderung sulit dalam mengutarakan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya sehingga membutuhkan kesabaran yang lebih dalam melayaninya. Hambatan selanjutnya adalah dalam menghadapi konsumen yang cerewet, konsumen cenderung mengejar dan ingin semua permintaannya terselesaikan dalam waktu yang sangat cepat sehingga *customer service* harus tetap sabar, cekatan namun teliti sehingga konsumen merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, adapun saran bagi PT. Finansia Multi Finance Cabang Surabaya, yaitu :

1. Agar selalu menerapkan konsep *service excellence* karena pada dasarnya PT. Finansia Multi Finance Cabang Surabaya memiliki *customer service* yang berkompeten

2. Dalam menghadapi konsumen yang banyak kemauan dan pelayanan yang cepat, sebaiknya PT. Finansia Multi Finance menambah jumlah *customer service* karena melihat kondisi PT. Finansia Multi Finance yang hanya memiliki satu *customer service* ini kurang mampu memberikan pelayanan yang cepat. Apabila PT. Finansia Multi Finance menambah *customer service* maka pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan konsumen tidak perlu menunggu lama. Sehingga dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan prima yang maksimal untuk konsumen.

5.3 Implikasi

1. Dalam hal ini PT. Finansia telah melaksanakan pelatihan terhadap para *customer servicenya* agar senantiasa sesuai dengan standar *service excellence* yang telah ditetapkan oleh PT. Finansia itu sendiri, sehingga tujuan PT. Finansia dalam memuaskan konsumen tercapai.
2. Dalam hal ini PT. Finansia telah berusaha untuk memenuhi kemauan konsumen dengan cepat dengan cara menugaskan satpam untuk senantiasa aktif membantu *customer service* dalam melayani konsumen Mengenai penambahan *customer service* masih dalam tahap pengajuan ke kantor pusat

DAFTAR RUJUKAN

- Agustinus Budidarma. 2014. *Job Description* presdir diakses tanggal 4 april 2017 pukul 11:20 wib (<https://www.scribd.com/document/332247876/Job-Description-Presiden-Direktur>)
- Asrul Hosein. 2009. *Job Description* regional manager diakses tanggal 4 april 2017 pukul 11:44 wib (<https://asrulhosein.wordpress.com/2009/08/10/komponen-dasar-struktur-regional-management/>)
- Buku Pedoman Penulisan dan Penilaian Tugas Akhir Diploma, 2017, STIE Perbanas Surabaya
- Diligia. 2012. Pengertian Leasing. Diakses pada tanggal 2 April 2017 pukul 09.45 (<https://rivaldiligia.wordpress.com/2012/03/30/pengertian-leasing/>)
- Fandy Ayu. 2013. Sejarah Kredit Plus. Diakses tanggal 29 maret 2017 pukul 13:49 WIB(https://www.academia.edu/28055067/BAB_I_SEJARAH_KREDIT_PLUS_PT_Finansia_Multi_Finance)
- Rahmah Sari, 2016. “Pelaksanaan Service Excellence di PT. Bank Yudha Bhakti, TBK Cabang Darmo”. TA Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya.
- Rozak Ismail. 2010. *Job Description* kepala unit diakses tanggal 4 april 2017 pukul 13:02 (repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20953/1/Appendix.pdf)

